

Satisfacción del cliente

Su compañía de cable tiene que garantizar su satisfacción cuando se inscriba para un nuevo servicio de cable o un nivel más alto de servicio.

Cómo ponerse en contacto con la Oficina de Comunicaciones por Cable de la Ciudad

Teléfono: Brenda Tate, al 206-386-1989 durante horas normales de oficina, o al 206 684-8498 correo de voz las 24 horas. Si usted lo solicita, proporcionaremos ayuda en su propio idioma por medio de un intérprete. Sitio Web: www.seattle.gov/cable/comments.htm.

Programa de Descuento de Cable

- Si usted cumple con ciertos criterios de ingresos y es anciano, discapacitado(a) o vive en una vivienda subsidiada, podría ser elegible para un descuento en su cuenta de cable. Por favor llame a la Oficina de Cable de la Ciudad al 206-386-1989. El personal de la Oficina de Cable puede visitar a un grupo u organización para ofrecer mayor información.

Mantenimiento de su señal de televisión: Transición a Televisión Digital

El día 17 de febrero de 2009, terminará la difusión analógica y toda la difusión de las señales de televisión será digital. Puesto que está recibiendo este folleto, usted tiene cable al menos en un televisor. Si tiene otros televisores que usan antena, excepto antenas de satélite, tendrá que conseguir una caja transformadora para seguir recibiendo televisión. Para obtener dos vales de \$40 cada uno para comprar las cajas transformadoras digitales, por favor llame al 1-888-DTV-2009 o visite www.dtv2009.gov. Para hacer preguntas, llame al 206-386-1989 o visite www.seattle.gov/digitaltv.



City of Seattle

Spanish

Revised 10/08 by Department of Information Technology

Declaración de derechos de los clientes de cable



Declaración de Derechos de los Clientes de Cable de Seattle

La Ciudad de Seattle ha tenido una Declaración de Derechos de los Clientes de Cable (Cable Customer Bill of Rights - CCBOR) desde julio de 1999. La cual ha ayudado a que miles de personas reciban un mejor servicio de su compañía de cable

La función de la Declaración de Derechos de los Clientes de Cable

La CCBOR establece los niveles y la calidad de servicios que las compañías de cable tienen que cumplir. Le da a conocer cuáles son sus derechos como cliente. La CCBOR exige que los empleados de las compañías de cable "sean corteses, estén capacitados y sean serviciales" y que "proporcionen un servicio efectivo y satisfactorio en todo contacto con los clientes". Para leer la CCBOR completa en inglés, diríjase a http://www.seattle.gov/cable/2001_Bill_of_Rights.htm.

Centros de servicio

Usted puede pagar su cuenta, cambiar equipo y recibir información sobre cable en uno de estos centros de servicio en Seattle. El horario en los centros de servicios es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m. y, los sábados, de 9 a.m. a 5 p.m.

Comcast

Servicios completos: 1140 N 94th Street
(al este de Aurora Avenue)

Centro para pagos/entrega de equipos: City of Seattle
Central Neighborhood Service Center en 2301 So. Jackson,
Suite 208

Broadstripe (anteriormente conocido como Millennium Digital Media)

Servicios completos: 604 Oakesdale Ave. S.W., Suite 101
en Renton

Centro para pagos/entrega de equipos: City of Seattle Central
Neighborhood Service Center en 2301 So. Jackson, Suite 208

Para encontrar otras ubicaciones cercanas, llame al
1-800-COMCAST o por correo electrónico a www.comcast.com. Se puede comunicar con Broadstripe en 1-800-829-2225 o en www.broadstripe.com.



Cortes

Todo corte de cable se tiene que reparar en el transcurso de 2 a 24 horas. Si tiene un corte de televisión o de Internet, sin importar cuánto tiempo, puede recibir un pago acreditado en su cuenta por el día en el cual tuvo el corte. Sin embargo, tiene que llamar para solicitar el crédito, ya que no puede ser automático.

Servicios para clientes con discapacidades

La entrega y recojo de los transformadores de cable es gratuita para los clientes con discapacidades, así como los TTY o controles remotos para los impedidos de movimiento. Su compañía de cable ofrece un descuento en el servicio de cable y el equipo si usted reúne los requisitos como hogar de bajos ingresos o está discapacitado(a)

Privacidad del cliente

Su compañía de cable no puede monitorear cuáles programas usted ve sin su consentimiento previo por escrito. Tampoco puede comercializar su nombre ni dirección a terceros, si es que usted lo objeta.

Información que su compañía de cable tiene que darle:

- el folleto de la Declaración de Derechos de los Clientes de Cable
- una descripción de los productos y servicios, precios, instalación y pólizas de mantenimiento del servicio y pólizas de privacidad
- información sobre los programas, canales y cualquier cambio en la programación o la ubicación de los canales
- listas nuevas cuando se cambie la ubicación de los canales